

Maîtriser sa Communication commerciale à l'accueil et les Outils fédéraux pour les nouveaux golfeurs

Public :

Personnel d'accueil et toute personne impliquée dans la relation clientèle.

Durée / Dates /

Horaires :

1 journée de 7 heures de 9 h à 17 h (pause repas incluse).

Marseille : 29/01/2020
Deauville : 05/02/2020
Rennes : 12/02/2020
Bordeaux : 19/02/2020
Paris : 04/03/2020
Montpellier : 11/03/2020
Dijon : 18/03/2020

Intervenant :

Joaquim GONZALEZ,
consultant,
Cabinet Winner.
Aurélien DIDIER,
Directeur Relations clubs
à la ffgolf

Prix :

260 € ttc (repas du midi inclus).

Le coût de la formation peut être pris en charge par l'AFDAS.

Organisme de formation :

ffgolf
68 rue Anatole France
92300 LEVALLOIS-PERRET
01.41.49.77.35
formation@ffgolf.org

Objectifs :

- Renforcer sa communication commerciale
- Contribuer au développement de la clientèle de son golf
- Maîtriser un pitch, outil personnalisé de communication
- Conseiller les outils fédéraux auprès du public golfeur

Programme :

Matin

LE PITCH : MAÎTRISER LA COMMUNICATION DE SERVICES GOLFIQUES A L'ACCUEIL - 1H30

- Savoir répondre à une demande et argumenter face à un prospect
- Savoir conseiller un prospect et prendre des initiatives commerciales dans une logique d'offre.

LE PITCH : ACCUEILLIR UN PROSPECT ET LE TRANSFORMER EN NOUVEAU CLIENT GOLFEUR - 2H

- Le questionnement : les techniques bonnes pratiques : questions ouvertes, fermées, la reformulation, l'écoute active. Comment déterminer les motivations du client ?
- Comment argumenter sur les principaux avantages de la pratique du golf ?
- Savoir déclencher un sentiment d'appartenance à son club de golf et aux instances.

Après-midi

LE PITCH DES OUTILS FEDERAUX : PROTECTION DE LA PRATIQUE ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DES CLUBS - 3H30

- La phase contact ou accueil : Comment donner envie par une prise de contact motivante ?
- La phase argumentation : A quoi sert une licence ? Sur le plan sportif, en matière d'assurance. Les avantages licenciés à travers les offres commerciales des partenaires.
- L'argumentaire produit : caractéristiques de la licence, avantages/bénéfices, preuves et références...
- Comment présenter l'argumentaire licence de façon percutante ?

Méthode pédagogique :

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques selon les méthodes habituelles de formation en vente.

Des exercices pratiques auront lieu l'après-midi sur les outils fédéraux à partir d'exemples concrets de clubs.